

1. Datos generales

Productos/servicios

INDRA ofrece a sus clientes los siguientes productos/ servicios:

- Diseño, desarrollo, producción, integración, operación, mantenimiento, reparación, comercialización de sistemas, soluciones y productos que hagan uso de las tecnologías de la información.
- Prestación de servicios profesionales en los ámbitos de consultoría de negocio y de gestión, consultoría tecnológica y formación.
- Prestación de servicios de externalización.

Engloba su oferta en dos segmentos diferenciados: soluciones y servicios tecnológicos para los siguientes sectores: defensa y seguridad, transporte y tráfico, administraciones públicas y sanidad, energía e industria, finanzas y seguros, telecomunicaciones y media.

Dentro del segmento de Soluciones: ofrece una amplia gama de sistemas, aplicaciones y componentes para la captación de datos e información, su tratamiento, transmisión y posterior presentación, básicamente enfocados al control y gestión de procesos complejos.

Dentro del segmento de Servicios: gestión y explotación de sistemas y soluciones.

Alcance geográfico

INDRA tiene presencia a través de sus filiales en 47 países:

Europa: España, Alemania, Bulgaria, República Checa, Eslovaquia, Francia, Hungría, Moldavia, Polonia, Portugal, Reino Unido, Rumanía, Ucrania, Italia, Irlanda, Noruega, Turquía y Kazajistán.

América: Argentina, Brasil, Colombia, Chile, Guatemala, México, Panamá, Perú, Uruguay, EEUU, Venezuela.

Asia: China, Filipinas, India, Malasia, Indonesia, Bahréin y Arabia Saudita.

África: Marruecos, Kenia, Zimbabue y Sudáfrica.

Australia.

INDRA tiene referencias comerciales en 138 países.

Índices de inversión socialmente responsable

En el ejercicio 2013, INDRA informa que cotizó en los siguientes índices bursátiles de inversión socialmente responsable:

- Dow Jones Sustainability World Index (DJSWI).
- Dow Jones STOXX Sustainability Index.

Normativa Internacional

INDRA informa sobre su compromiso en relación a la siguiente Normativa Internacional:

- Declaración Universal de Derechos Humanos.
- Convenios OIT.

Estándares voluntarios

INDRA informa que se ha adherido voluntariamente a los siguientes estándares relacionados con contenidos y sistemas de gestión de RSC:

- Pacto Mundial de Naciones Unidas (2004).
- Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales.
- Women's Empowerment Principles (2011).
- Código de Buen Gobierno Corporativo.
- Global Reporting Initiative, G4.
- AA1000.
- Sistema de gestión ambiental ISO 14001.
- Reglamento 1221/2009 de la UE de Ecogestión y Ecoauditoría (EMAS).
- Sistema de gestión de Seguridad de Información ISO 27001.
- Sistema de Gestión de Servicios de TI (ISO 20000-1).
- Seguimiento de las directrices del nuevo Marco de trabajo del IIRC (Comité Internacional de Informes Integrados).

Documentos incluidos en el análisis

Para el análisis de la calidad de la información relacionada con RSC de la empresa, se ha tenido en cuenta la información contenida en la siguiente documentación:

DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Informe Anual 2013	
Cuentas Anuales Consolidadas 2013	
Informe de Gobierno Corporativo 2013	
Código ético y de conducta profesional	Aprobado en noviembre de 2009
Código ético para proveedores	Aprobado en 2010 y lanzado en 2012
Informe Anual 2013 retribuciones de consejeros y alta dirección	
Canal directo para proveedores, socios tecnológicos y otras	
Canal directo	

2. Tablas de resultados

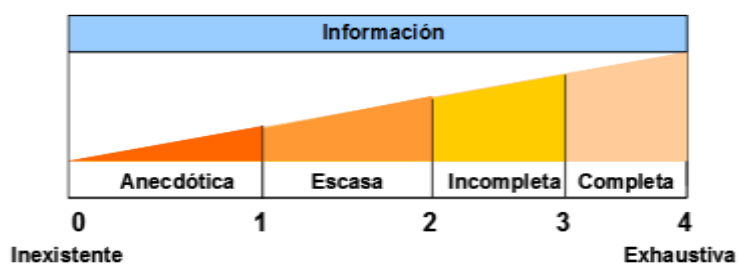
Tabla 1 – Valoraciones por dimensión

DIMENSIÓN	PUNTUACIÓN 2013
MEDIO AMBIENTE	1,71
DERECHOS HUMANOS	1,16
COMUNIDAD	2,00
CORRUPCIÓN	1,60
CONSUMO	1,29
SISTEMAS DE GESTIÓN	2,02
TOTAL EMPRESA	1,63

Tabla 2 – Valoraciones por eje de análisis

TOTAL CONTENIDO	1,55
TOTAL SISTEMAS DE GESTIÓN	2,02

Tabla 3 – Grados de calidad en la información



3. Contexto general

INDRA es la multinacional de Consultoría y Tecnología número uno en España y una de las principales de Europa y Latinoamérica. Ofrece soluciones y servicios tecnológicos para los sectores de Transporte y Tráfico, Energía e Industria, Administración Pública y Sanidad, Servicios Financieros, Seguridad y Defensa y Telecom y Media.

Tiene actividad operativa en 47 países en todos los continentes y a través de su oferta de soluciones y servicios tiene presencia en 138 países. Las ventas internacionales suponen el 61,4% del total de las ventas y cuenta con una plantilla de 38.548 profesionales de los cuales el 46,3 % están fuera de España.

Este contexto tan internacionalizado del grupo hace que se enfrente a diferentes riesgos dado el número de países en los que opera y en donde la protección de derechos y la protección del medio ambiente es muy dispar de unos países a otros.

Así INDRA se enfrenta a riesgos extremos y altos en relación con los Derechos Humanos en países como Colombia, México, India, China, Filipinas, Bahréin, Sudáfrica, Brasil y Guatemala, entre otros, según el Índice de Maplecroft¹. Riesgos de discriminación de género² extremo en Arabia Saudí y Marruecos. Riesgos extremos de violación de derechos laborales³ en Arabia Saudí, China, Filipinas, India, Malasia, Zimbabue, Colombia, Guatemala, Turquía o Ucrania.

Añadido a esto, el sector en el que trabaja la compañía tiene otros riesgos consustanciales y relacionados con el perfil de sus clientes: administraciones públicas en países con diferentes niveles de transparencia y donde el riesgo de corrupción y soborno puede ser elevado. Opera en países con riesgo elevado de corrupción⁴ en Venezuela, China, Filipinas, India, Marruecos, Argentina, Colombia, entre otros.

Otros riesgos asociados a su actividad son los relacionados con la seguridad de los sistemas de información y la privacidad de los datos, las emisiones de CO₂ y los riesgos sobre los derechos humanos a través de su oferta de soluciones para el mercado de la seguridad y defensa y/o a través de su participación en filiales dedicadas a la venta de armamento, como es el caso de Inmize Sistemas, S.L.

En 2013 entra en su accionariado la Sociedad Estatal de Participaciones Industriales (SEPI) que poseía un 20,14% al final del ejercicio. Esta circunstancia es relevante en cómo INDRA gestiona y rinde cuentas sobre los aspectos relacionados con la corrupción y sobre los posibles conflictos de interés al ser el Estado español un cliente principal.

Las actuaciones de INDRA en materia de RSC y sostenibilidad se rigen por el Plan Director de Responsabilidad Corporativa (documento no público) que se revisa anualmente, según indica la empresa. Dicho plan recoge las políticas, programas y acciones que debe realizar la compañía en materia de sostenibilidad.

En el Informe anual informa de las principales políticas y procedimientos puestos en marcha:

- Código ético y de conducta profesional: recoge los valores y principios en relación a derechos humanos, corrupción, libre mercado y competencia. En 2012 se publicó el "Programa de Cumplimiento" sólo en España. Dicho programa contiene las políticas y procedimientos de actuación en que se concretan los valores y principios del Código Ético. En 2013 se hizo extensible al ámbito internacional, implantándose en la mayoría de las filiales internacionales de los países donde opera.

¹ Índice de Vulneración de los Derechos Humanos de Maplecroft 2014.

² The Global Gender Gap Index 2013. World Economic Forum.

³ Índice Global de los Derechos Laborales 2014 – CSI.

⁴ Corruption Perception Index 2013, Transparency International.

- Código Ético de Proveedores lanzado en 2012.
- Libre mercado y competencia: política sobre cortesía profesional, política de donaciones y patrocinios, política sobre conflictos de interés o la política sobre subvenciones y ayudas públicas.
- Seguridad de la información: Política General sobre Seguridad de la Información que presta especial atención a los derechos de propiedad intelectual e industrial de Indra y de terceros, la integridad de los sistemas de información y la protección de datos.
- Derechos Humanos: Política de comercio exterior de material de defensa y doble uso, Declaración sobre "minerales conflictivos".
- No discriminación e igualdad: Plan de Igualdad, Política de Diversidad, Protocolo de Comportamientos no Tolerados.
- Medioambiente: Política y sistema de gestión medioambiental.
- Sistema de gestión de riesgos: Cuenta con Mapa de Riesgos Globales de la compañía. La Comisión de Auditoría y Cumplimiento lo supervisa.

4. Análisis

4.1. Fiscalidad

El enfoque de gestión sobre su desempeño económico está basado en la transparencia y en la contribución al desarrollo económico. Menciona entre los puntos de su estrategia de "Contribución al entorno", la contribución económica a la sociedad mediante su política de acción social y mediante el pago de los impuestos aplicables en las comunidades en las que opera sin embargo, más allá de este compromiso, la empresa no aporta información cuantitativa de los impuestos satisfechos desglosada por país o por región. En el Informe Anual sólo aporta el dato global del pago de impuestos e indica que la tasa impositiva se ha situado en 2013 en el 20,4%, nivel algo inferior al de 2012 (21,8%) debido a la evolución de los distintos pesos relativos de las actividades internacionales de la compañía. En el índice de G4 y con referencia al indicador EC1 que incluye los impuestos por país indica que no ofrece la información con desglose por poner en peligro su posición competitiva.

Para tener algo más de información relativa a la situación fiscal es imprescindible consultar las Cuentas Anuales Consolidadas para conocer, por ejemplo, cual es el perímetro de la información fiscal⁵ o el resultado individual después de impuestos por empresa, pero sin indicar los impuestos pagados.

Con relación a las subvenciones recibidas informa en el cuadro de mando⁶ del Informe Anual de cifras consolidadas sobre subvenciones de capital, exenciones fiscales y subvenciones a la inversión, sin embargo no aporta ningún tipo de desglose o información en relación al país en el que se ha originado la subvención o exención, organismo que lo otorga y destino de la misma. Al respecto, indica en las tablas de indicadores G4 que tiene previsto implementar un sistema de información en 2 años. En las Cuentas Anuales indica que las subvenciones oficiales han sido

⁵ Indra Sistemas de Seguridad, S.A.U., Inmize Capital, S.L., Indra Bussines Consulting, S.L.U., Indra Software Labs, S.L.U., Indra BMB, S.L.U., Indra Emac, S.A.U., Indra Sistemas de Comunicaciones Seguras, S.L.U, Advanced Logistics Group, S.L.U., Indra BMB Servicios Digitales, S.L.U., Mensor Consultoría Estratégica, S.L., Prointec, S.A., Prointec Extremadura, S.L., Central de Apoyos y Medios Auxiliares S.A.U., y Caymasa El Sendero, S.L.U. Cuentas Anuales Consolidadas 2013, página 91.

⁶ Memoria Anual 2013, página 200.

concedidas por distintos organismos públicos como ayuda de los proyectos de desarrollo y de los planes de formación.

Sería deseable que INDRA profundizase en la importancia de presentar esta información con una mayor transparencia hacia los diferentes grupos de interés que les permitiese evaluar el impacto de sus operaciones y su contribución real al desarrollo de los diferentes países en los que tiene actividad. Por otro lado también sería deseable que dicha información fuese de fácil localización en un único documento y no tener que realizar consultas en documentos dispares y no siempre de fácil entendimiento para personas no familiarizadas con la terminología.

INDRA hace una declaración pública sobre su presencia en paraísos fiscales⁷ e indica que no tiene que ver con motivaciones de índole fiscal, sino con el desarrollo del negocio internacional de la compañía. Además indica que siempre tiene que ser aprobada por la Comisión de Auditoría y Cumplimiento y por el Consejo de Administración. Aporta información amplia sobre sus filiales de Panamá, Filipinas, Bahrein y Uruguay, informando del personal en cada uno de los centros de trabajo y las operaciones desarrolladas. Además enumera los países o territorios considerados paraíso fiscal por Tax Justice Network y en los que ha mantenido actividades puntuales durante 2013: Andorra, Antigua y Barbuda, Antillas Neerlandesas, Belice, Bermudas, Chipre, Dominica, Gibraltar, Granada, Irlanda, Luxemburgo, Malta, Países Bajos, Puerto Rico, Seychelles, Singapur, Suiza o Uruguay. Por último indica que las ventas en 2013 de estos lugares representaron un 3,6% del total de ventas de la compañía.

Entre las sociedades dependientes figuran dos domiciliadas en paraísos fiscales: Indra Technology South Africa Pty Ltd (Sudáfrica) y Prointec Civil Engineering Consultancy (Irlanda), de las que INDRA no aporta ninguna información, sin embargo dada su actividad se han considerado que tiene que ver igualmente con su operativa. Para posteriores informes se recomendaría a INDRA incluir información sobre las mismas al igual que ha hecho sobre el resto de filiales en paraísos fiscales.

4.2. Medioambiente

INDRA manifiesta su compromiso con la protección del medioambiente, aspecto que recoge el Código Ético y de Conducta Profesional y que según afirma se detalla de forma más concreta a través del denominado "Programa de Cumplimiento", que fue lanzado en España en 2012 y durante 2013 se hizo extensible al ámbito internacional, implantándose en la mayoría de las filiales internacionales de los países donde opera la compañía.

Asume que su actividad tiene un impacto ambiental importante debido al consumo energético de los equipos informáticos y por los desplazamientos de sus profesionales que redundan en mayores emisiones de CO₂ y otros gases de efecto invernadero. El enfoque de gestión de estos impactos se centra en el compromiso con la innovación a través de su oferta de soluciones y servicios, la minimización del impacto de procesos y sistemas, la certificación progresiva de todos los centros de trabajo bajo la norma ISO 14001 y la reducción del consumo energético y de materias primas.

Cuenta con una política ambiental y un sistema de Gestión Ambiental basado en los requisitos de la norma UNE-EN ISO 14001 y en los del Reglamento 1221/2009 de la UE de Ecogestión y Ecoauditoría (EMAS) y sus posteriores modificaciones. Informa que asume la gestión ambiental bajo los principios de prevención y precaución.

A cierre del 2013 el 59% de los profesionales de INDRA se encontraban en centros cubiertos por las certificaciones en base a la norma ISO 14001 o por el "módulo de implantación de requisitos legales ambientales". Pese a los esfuerzos que realiza INDRA en este sentido, pues ha certificado 3 nuevos centros en España, 1 en Portugal, 2 en Colombia y 1 en Australia y ha

⁷ INDRA sigue el listado publicado por la organización Tax Justice Network.

implantado los módulos en 3 centros de España, 3 en Brasil y 1 en México, el porcentaje del alcance del sistema de gestión ambiental sigue siendo bajo si tenemos en cuenta que más de 19.000 trabajadores trabajan en centros que no están certificados ni cuentan con módulos de requisitos ambientales. Además sería interesante que INDRA aportara dicha información desglosada por país, pues tiene actividad en países con riesgo climático extremo⁸, como es el caso de EEUU, Filipinas, Perú, Rumanía, Ucrania o riesgo alto como China, India, Kenia, Sudáfrica, Argentina, Colombia, entre otros.

En relación al desempeño ambiental aporta información sobre el grado de cumplimiento de los objetivos medioambientales (reducción del consumo energético y de materias primas) establecidos para 2013 para los centros certificados, en dónde se puede observar que para la mayoría no se han conseguido los objetivos marcados y algunos han sido pospuestos al año 2014⁹. Como otros años desglosa por país los consumos de energía, agua, residuos peligrosos y no peligrosos y emisiones directas e indirectas de CO₂, pero para la mayoría de los datos se indica "No Aplica" o "No Disponible". En este sentido INDRA indica que está implantando sistemas de información que permitan conocer con más detalle el impacto ambiental y ser más transparentes, aunque no indica el horizonte temporal de dicha medida¹⁰.

En relación a las emisiones de CO₂ informa que en términos globales se ha alcanzado una disminución total por profesional del 8%. Al entrar en mayor profundidad se aprecia que este dato está referido a la suma del scope 1 + scope 2, es decir, emisiones directas más emisiones indirectas por consumos. Al añadirse el scope 3 (emisiones indirectas derivadas del transporte de terceros), la disminución total por profesional se reduce a tan solo el 1,1%. Si además se acude al detalle, se informa de aumentos elevados en las emisiones directas (26% más que el año 2012) y en las emisiones indirectas derivadas del transporte (14% más que el año 2012)¹¹.

Debido a la manera que se presenta dicho desempeño se puede deducir que INDRA aporta la información de forma ventajosa para ella sin aportar el análisis completo de los datos que no le son tan favorables.

A la vista de los datos, y como ya se mencionaba en el análisis de 2012, queda en evidencia la efectividad de las medidas puestas en marcha y genera dudas si los esfuerzos en materia medioambiental (en 2013 se ha invertido 473.262 euros en mejoras medioambientales, más del 150% con respecto a 2012) se están realizando en aquellas áreas, centros y países que generan los mayores consumos e impactos ambientales. Constatando al mismo tiempo los retos a los que se enfrenta la empresa de gestionar estos impactos en países en los que la legislación es más laxa en esta materia y por tanto los riesgos son mayores.

Por otro lado informa que contribuye a mejorar el medio ambiente a través de su oferta de soluciones para la sostenibilidad. Es conveniente subrayar que uno de los riesgos e impactos no siempre visibilizados, y no gestionados adecuadamente por la industria tecnológica, de las comunicaciones y de los sistemas de información, es el de la generación y gestión de los residuos electrónicos derivados de los cada vez más cortos y acelerados ciclos de vida de los equipamientos y terminales, por la obsolescencia tecnológica y programada. INDRA sólo menciona la entrega de equipos para reciclaje y la retirada de equipos puestos en el mercado tras su vida útil, pero sin aportar mayor información al respecto. Los datos sobre generación de residuos peligrosos y no peligrosos han disminuido con respecto al año 2012 pero el alcance de la información es sólo del 46%. Sería importante que INDRA, al igual que empresas del sector, con un gran volumen de generación de residuos electrónicos informase de manera más adecuada sobre su compromiso y la gestión de dichos residuos y cómo asegura que no son objeto de tráfico ilegal y acaben en países con legislaciones medioambientales más laxas en este sentido, causando gran contaminación y poniendo en peligro la salud de sus habitantes.¹²

⁸ Global Climate Risk Index, Germanwatch 2014.

⁹ Informe Anual 2013, página 142.

¹⁰ Informe Anual 2013, página 132.

¹¹ Informe Anual 2013, página 145.

¹² "El drama de la basura electrónica que los países ricos envían a los pobres".
<http://www.elmundo.es/elmundo/2011/10/31/navegante/1320049320.html>

INDRA indica que su responsabilidad medioambiental se extiende a los impactos que provoca a través de su cadena de valor y que por eso extiende sus compromisos básicos a la sostenibilidad de sus proveedores. Cuenta con un Código Ético para proveedores, realiza pre-homologación de proveedores, realiza evaluaciones a subcontratistas con mayor impacto en materia de residuos, emisiones y vertidos y lleva a cabo mejoras de sus procesos logísticos.

En 2012 informaba que había puesto en marcha la solicitud a proveedores de firmar el compromiso con el Código Ético de Proveedores como parte de los nuevos contratos y que el 34% habían aceptado formalmente dicho código. Durante 2013 no ha variado dicho porcentaje e informa que traslada a 2014 dicho compromiso.

INDRA realiza un proceso de pre-homologación de proveedores y entre los requisitos incluye aspectos de sostenibilidad. En 2013 informa que se ha extendido este proceso a proveedores de las filiales en Latinoamérica, Portugal e Italia, con el objetivo de ampliar el número de países en fases posteriores. Se han homologado a 1.085 proveedores de una base de 2.862 analizados. Sin embargo, otros datos del informe indican que se han categorizado un total de 2.403 proveedores, que representan el 57% del volumen anual de pedidos en España¹³.

Por último en relación con las evaluaciones a subcontratistas en relación a residuos, emisiones y vertidos, se indica que en 2013, se han evaluado 297 de diferentes sectores de actividad, de los cuales, se han aprobado 124. El acumulado es de 766 evaluaciones de los cuales 328 han sido aprobados.

Como novedad indica que se va a incorporar al proceso de contratación de proveedores criterios de origen responsable de metales y que en 2014 se enviará un "Cuestionario de Huella de Carbono" a los subcontratistas con actividades de mayor impacto ambiental, con objeto de conocer sus emisiones de CO₂ en relación con las actividades que realizan para INDRA.

4.3. Protección de los derechos humanos

El enfoque de gestión de INDRA sobre los derechos humanos está basado en el Pacto Mundial además del compromiso con la Declaración Universal de los Derechos Humanos, la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo, las líneas directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales, la libertad de mercado y el respeto a la legalidad vigente en cada país.

No cuenta con una política de derechos humanos específica sino que se incluye de manera transversal en otras políticas relativas a recursos humanos, marco de relación con proveedores, declaraciones específicas sobre minerales conflictivos y sobre comercio responsable de material tecnológico de defensa y de uso dual.

Informa que su actividad conlleva riesgos sobre los derechos humanos por trabajar en países en los que no están garantizados por ley, pero que dado el perfil de sus profesionales, el riesgo de que efectivamente se incumplan los derechos humanos es bajo. Se echa de menos un análisis más pormenorizado sobre países de riesgos en este aspecto.

En relación con el trabajo infantil y trabajo forzoso explica que no cuenta con políticas concretas pero como firmante del Pacto Mundial está en contra e informa que para asegurarse verifica la edad del trabajador en el momento de incorporación a la plantilla o el control de las jornadas laborales de cada empleado.

Llama la atención que INDRA obvie el riesgo de impacto sobre los derechos humanos derivado de la venta de material tecnológico de defensa. En relación con esto mantiene un compromiso con el comercio de material de defensa que contribuya a la estabilidad, la seguridad y la paz e

¹³ Informe Anual 2013, página 146.

informa que estas ventas están sometidas a control gubernamental por parte de los Estados e INDRA exige a todos sus profesionales a través del Programa de Cumplimiento la más rigurosa aplicación de la legislación vigente. Sin embargo, a pesar de esta declaración se echa en falta mayor información sobre desglose de las ventas (el segmento de Defensa y Seguridad supone el 17% del total de ventas de la compañía y un 80% de las ventas se realiza fuera de España) máxime cuando su estrategia de negocio para 2014 es un crecimiento de doble dígito en países de Latinoamérica y AMEA (Asia, Oriente Medio y África), en donde la compañía está realizando un intenso esfuerzo comercial y en el que se están desarrollando importantes proyectos de Soluciones, entre otros, para el mercado de Seguridad & Defensa. Estas áreas geográficas concentran conflictos armados en los que las violaciones de los derechos humanos fundamentales son constantes¹⁴. Además la participación de INDRA y de su filial Inmize Sistemas (INDRA tiene el 80% de las acciones), en la producción en serie del misil *Meteor*¹⁵, exige de una información más clara y transparente sobre este segmento de actividad.

Este aspecto además es considerado material por la compañía y no se aporta información suficiente demandada por sus grupos de interés y otras instituciones¹⁶. Por lo que sería imprescindible que INDRA aportase mayor información sobre su desempeño en este ámbito que refuerce los compromisos mencionados.

INDRA no aporta información sobre mecanismos de acceso a remedio en caso de violación de derechos humanos, sólo indica que no ha habido ninguna reclamación en este sentido.

Sobre las prácticas con los proveedores, en relación con la gestión de los DDHH, no se han producido avances y traslada a 2014 los objetivos de inclusión del Código Ético de Proveedores como parte de los nuevos contratos firmados con proveedores y la incorporación al proceso de contratación de proveedores de criterios de origen responsable de metales. En 2012 se puso en marcha el Código Ético de Proveedores y hasta la fecha indica que el 34% de los nuevos proveedores firmaron el código y que un 66,4% de los nuevos proveedores fueron analizados en función de criterios de derechos humanos.

Por último cuenta con una declaración sobre "minerales de conflicto" y extiende su compromiso a sus proveedores directos. En 2013 informa que ha comenzado un análisis de su cadena de suministro con el objetivo de determinar con más detalle las iniciativas a realizar. INDRA espera implementar mejoras en su proceso de contratación en 2014 con el objetivo de asegurar que sus equipos y componentes electrónicos están libres de metales conflictivos.

Cabe destacar que pese a los compromisos en esta materia la información que aporta sobre desempeños, alcance o gestión en la cadena de valor es muy limitada pues no aporta información sobre riesgos por país o proyectos, no desglosa información por países, no informa sobre control y evaluación de los derechos humanos en inversiones y proyectos nuevos y en curso, tampoco aporta información sobre control de los derechos humanos en proveedores a excepción de la firma de un compromiso.

4.4. Protección de los derechos de los trabajadores

El grupo INDRA cuenta con un total de 38.548 empleados de los que algo más de 17.800 personas corresponde a plantilla internacional, representando un 46,3% del total. Por regiones, Latinoamérica representa el 38,6% de la plantilla y junto con la región de Asia y Pacífico son las que mayor crecimiento han experimentado en 2013. INDRA en materia de recursos humanos

¹⁴ Informe Anual 2013: El estado de los derechos humanos en el mundo. Amnistía Internacional. <http://amnesty.org/es/annual-report/2013>

¹⁵ MBDA celebra el inicio de la producción del misil Meteor, en la que participa España. <http://www.infodefensa.com/es/2014/07/14/noticia-celebra-inicio-produccion-misil-meteor-participa-espana.html>

¹⁶ ONG denuncian que se siguen efectuando exportaciones preocupantes desde el punto de vista de los derechos humanos y alertan del peligro de que la crisis económica esté sirviendo de excusa para dejar de cumplir la Ley sobre Comercio de Armas. <http://www.oxfamintermon.org/es/sala-de-prensa/nota-de-prensa/ong-alertan-del-riesgo-de-que-gobierno-este-relajando-control-de-expor>

no ofrece ningún dato desglosado por país y dado que opera en 47 países, algunos de ellos con legislaciones más laxas en protección de los derechos laborales, sería recomendable incluir un desglose por país para conocer con mayor grado de detalle cual es el desempeño del grupo en este sentido.

Así, por ejemplo, en materia de discriminación informa de su compromiso recogido en el Código Ético y que se refuerza con otras políticas (Plan de igualdad, política de diversidad, protocolo de comportamientos no tolerados), pero sin embargo estos programas no se aplican en todos los países en los que la compañía está presente y se desconoce cuál es su implantación. Desde el año 2009 cuenta con un Protocolo de comportamientos no tolerados, y un canal denominado "Línea Igualdad" para resolver o canalizar consultas y situaciones de acoso sexual. No existe información sobre si se han producido consultas o denuncias en esta materia.

Sobre su política de remuneración sólo indica que en relación con salarios y beneficios cuenta desde 2005 con Políticas de igualdad y conciliación y que se concretan de forma diferente en cada uno de los países en los que tiene presencia. Al respecto incluye información por región sobre la relación porcentual entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local (SML). Para todos los casos los datos indican que está por encima del SML, pero para este indicador, dado el gran número de países que engloba cada una de estas regiones, con diferentes niveles de vida, no se estima adecuada la manera de reportar esta información siendo más adecuado a efectos comparativos un desglose por país.

Este año como novedad aporta el dato por país de la relación entre la retribución total anual del mejor pagado en cada país con la retribución total anual media de toda la plantilla. Las mayores diferencias (porcentajes de dos dígitos entre 10,1 y 19,2) se producen en Brasil, Colombia, México, Perú, El Salvador, Uruguay y España. Sin embargo este indicador puede esconder grandes desigualdades por lo que sería deseable que INDRA además aportase la relación entre el mejor pagado y el peor pagado por cada país para tener un conocimiento más exacto sobre el desempeño de su política de igualdad en materia salarial.

Aporta también el ratio salarial hombre/mujer por categoría laboral. La tendencia es el acercamiento hacia la igualdad, pero aún para todas las categorías existen diferencias positivas hacia los hombres. Se valora positivamente el cambio de tendencia en la categoría "directores" pues, desde que se informa, la evolución de este indicador era creciente. Sin embargo no queda claro si esta evolución positiva en la brecha salarial hombre/mujer viene dado por medidas concretas en materia de igualdad o por un efecto coyuntural (menos hombres en puestos directivos en relación con las mujeres). Se sigue insistiendo que para este indicador sería más apropiado informar sobre el total devengado que sobre el salario base, puesto que así se incluye los complementos salariales y extrasalariales que son los verdaderos índices de discriminación.

Los datos que aporta del número de hombres y mujeres por categoría indican que con respecto al año 2012 se ha incrementado la presencia de mujeres en puestos medios y bajos, sin embargo en puestos de gestión y de dirección la proporción ha disminuido. En el año 2011 se adhirió a los Principios de Empoderamiento de la Mujer del Pacto Mundial y lanzó en 2012 la iniciativa Mujer y Liderazgo con el objetivo de promover el desarrollo profesional de mujeres predirectivas y directivas, por lo que a la vista de los datos aportados por la empresa aún no se están produciendo avances significativos en este sentido.

La calidad de la información sobre los empleados no ha sufrido grandes variaciones con respecto al año 2012. Destacar que para la mayoría de los datos incluidos en el cuadro de mando de sostenibilidad el alcance es del 100%, sin embargo existen algunos indicadores donde el alcance no es total y no informa cuales son las exclusiones del perímetro de la información. Siguen existiendo carencias en la información sobre indicadores relevantes que permitan conocer la calidad del empleo, tal es el caso de trabajadores externalizados, contrataciones a través de ETT o gastos salariales desglosados por país. Un año más se pone de relieve que ninguno de los datos cuantitativos se encuentra desglosado por país limitándose

a informar para algunos de ellos por áreas geográficas, aspecto que dificulta el conocimiento a sus grupos de interés de la implantación real de las políticas de recursos humanos.

INDRA mantiene un compromiso con el respeto de los derechos de los trabajadores de afiliación y de negociación colectiva según los principios del Pacto Mundial y de sus códigos éticos para empleados y proveedores. Reconoce que trabaja en países donde la libertad de asociación está limitada o perseguida y que su actuación se rige por los mismos principios mencionados. Aporta datos de afiliación en España pero no sobre el resto de países en los que opera por lo que, a pesar de su compromiso, no se puede verificar como está respondiendo su compromiso en la realidad.

Por otro lado sólo el 76% de los empleados está cubierto por convenios colectivos, pero el dato porcentual agregado puede inducir a error. Mientras en España el 100% de la plantilla está acogido por un convenio colectivo, en el resto de la Unión Europa sólo el 32% está cubierto. También llamativa es la información en regiones como Latinoamérica donde está ubicado el 38,6% de la plantilla y sólo el 60% está cubierto, mientras que en África, Asia, Pacífico y Norteamérica ningún trabajador está cubierto por un convenio colectivo. Sería deseable una mayor información sobre procedimientos puestos en marcha para asegurar la protección de los derechos de los trabajadores en aquellos países en los que no se encuentran suficientemente protegidos más allá de su compromiso con el Pacto Mundial o con un código ético.

Según expone INDRA, la tendencia del entorno con una demanda cada vez más fuerte en la reducción de los costes puede afectar a los costes laborales y añade que países de Latinoamérica y Asia-Pacífico cuentan con ventajas demográficas y de costes¹⁷. En este sentido, y con una estrategia de crecimiento en estos países, sería adecuado que trabajase en aportar datos cuantitativos más concretos sobre los derechos de los trabajadores.

Por último INDRA mantiene un compromiso con el cumplimiento de lo establecido por la legislación en materia de prevención de riesgos laborales. Cuenta con una Política de Seguridad y Salud, plan de aseguramiento de la seguridad y riesgos laborales y Plan de Prevención de Riesgos Laborales. Informa que cuenta con un sistema de gestión basado en OSHAS 18001. En materia de desempeño el alcance reportado ha pasado a un 85% en 2013 frente al 100% en 2012 y no aporta información sobre que países o actividades no están cubiertos.

4.5. Impacto en la comunidad

INDRA hace una descripción de los principales impactos de su actividad en relación con cada uno de los grupos de interés identificados y también en función de cada uno de los segmentos en los que opera.

El impacto que se describe relacionado con las comunidades en dónde opera es sólo de carácter positivo mencionando, en concreto, que contribuye al desarrollo económico, social y ambiental de las comunidades en las que opera a través de diferentes vías: innovación a través de su oferta de soluciones y servicios, creación de empleo de elevada cualificación, fomento de iniciativas de pro bono y voluntariado, colaboración con fundaciones, asociaciones y entidades no lucrativas, contribución a la minimización de la brecha digital y contribución económica a la sociedad a través de su política de acción social y el pago de impuestos. Llama la atención que se obvие el riesgo de impacto sobre los derechos humanos derivado de la venta de material tecnológico de defensa, aspecto ya comentado anteriormente.

INDRA no cuenta con políticas formales sobre la contratación de proveedores locales o sobre la contratación de directores de la comunidad local pero aporta datos de ambos. En este sentido informa que el gasto correspondiente a proveedores locales es del 77% (un aumento significativo frente al 69% del año 2012), sin embargo es llamativo que los periodos de pago a

¹⁷ Informe Anual 2013, página 118.

proveedores¹⁸ (información sólo de las empresas españolas del grupo) estén tan alejados de lo que marca la ley¹⁹ (84 días frente a los 60 días de plazo máximo legal), aspecto que pudiera tener un impacto negativo importante en la actividad de los proveedores y en el empleo.

También informa que la proporción de directivos locales es del 92,6%, sin embargo sería deseable que INDRA ahondase más en este aspecto pues pudiera tener que ver más con las tendencias del entorno que con un compromiso con el empleo local. La propia empresa explica las tendencias del entorno que condicionan la actividad a corto y medio largo plazo de la compañía en relación a los trabajadores y pone de manifiesto las ventajas demográficas y en costes en países de Latinoamérica y Asia-Pacífico²⁰. Esta tendencia se manifiesta en el aumento de la plantilla durante 2013 en estas regiones destacando México (+14,9 %), Colombia (+12,8 %), Brasil (+5,7 %) y Filipinas (+18,9 %). Este aspecto positivo se debería complementar con mayor información sobre la calidad del empleo por país, pues como ya se ha mencionado previamente se aportan datos sobre el salario inicial estándar y el salario mínimo local (SML) pero de manera agregada por región.

INDRA informa que mantiene procesos de consulta con accionistas, empleados, clientes y proveedores y que, adicionalmente, existe una comunicación con las instituciones del conocimiento y con la sociedad. Aporta información más detallada sobre vías de comunicación con accionistas y el número de consultas atendidas por la Oficina del Accionista. En el caso de clientes sólo aporta el dato obtenido en la encuesta de satisfacción y para proveedores y partners este año no aporta datos sobre encuestas de satisfacción, cuando otros años sí se hacía y no se indica a qué es debido. En relación con empleados se mencionan vías de comunicación a través de la intranet y datos sobre encuestas de satisfacción sobre formación. La información sobre diálogo con grupos de interés es en general concisa y no ahonda en el contenido de las encuestas ni en la respuesta que ha dado la empresa.

Tampoco se deja claro como integra las expectativas de los grupos de interés, sólo indica que se mantienen entrevistas con los responsables de la relación con accionistas, empleados, clientes, proveedores, partners, medioambiente, instituciones del conocimiento y sociedad para la identificación de aspectos a incluir en el informe y el seguimiento de los objetivos planteados en años anteriores.

4.6. Corrupción

INDRA informa que opera en 138 países en donde existen diferentes niveles de transparencia y que el 42% de sus ventas proviene de países con un alto riesgo de corrupción.²¹ Su compromiso con la lucha contra la corrupción queda reflejado en la adhesión al Pacto Mundial y menciona que para mitigar estos riesgos cuenta con un Código Ético y de Conducta Profesional que refleja la visión de la compañía con respecto a los sobornos, a las buenas prácticas comerciales o sobre los conflictos de interés.

Se creó en 2011 la "Unidad de Cumplimiento", que ha llevado a cabo el desarrollo e implantación del "Programa de Cumplimiento" que establece un conjunto de políticas y procedimientos concretos destinados a la prevención y control de dichas prácticas, según se indica en el informe anual, pero no hace una descripción de dichas políticas y procedimientos.

Cuenta con un canal para empleados denominado "Canal Directo" para canalizar dudas sobre el código y denunciar comportamientos contrarios al mismo. En 2013 se recibieron 40 comunicaciones (sin contar las consultas o dudas puntuales). Indica que se detectaron 2 casos

¹⁸ Cuentas Anuales Consolidadas 2013, página 83.

¹⁹ Ley 15/2010 de 5 de julio por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales.

²⁰ Informe Anual 2013, página 118

²¹ Informe Anual 2013, pág. 54. Gráfico: Distribución de ventas de Indra por grado de transparencia de los países en los que se realizan. Fuente: Transparencia Internacional, Corruption Perception Index 2013.

de irregularidades cometidas por algunos profesionales, que obtenían beneficio propio de la gestión de proveedores de la Compañía y que se tomaron las medidas disciplinarias oportunas.

También cuenta con un Código Ético para Proveedores lanzado en 2012 en el que se menciona aspectos de corrupción y que será incluido en el proceso previo de homologación en 2014.

INDRA informa de su posicionamiento sobre la relación con los gobiernos y sostiene que su actividad debe desarrollarse con respeto a las leyes y en el marco de las condiciones propias del libre mercado, así como de modo ético y transparente. Se compromete a luchar contra el soborno y los pagos de facilitación y cualquier forma de corrupción activa o pasiva y se declara contraria a las contribuciones políticas a partido alguno y que informa públicamente de todas las entidades no lucrativas a las que realiza aportaciones. Más allá de esta declaración no aporta información alguna sobre mecanismos concretos de control, considerándose desde una perspectiva de rendición de cuentas insuficiente y poco transparente, máxime cuando la relación con el Gobierno de España es muy estrecha al ser uno de sus principales clientes y por ser el accionista mayoritario a través de la SEPI, con los consiguientes conflictos de interés que se pudieran producir. De igual manera, la presencia en su Consejo de Administración de antiguos miembros de empresas públicas y ex políticos suscita polémica²² por lo que la empresa debería aportar una información más completa sobre los mecanismos de gestión de estos riesgos así como del desempeño.

También cuenta con una declaración sobre su posición de relación con lobbys en la que declara que no realiza ninguna acción dirigida a modificar las políticas gubernamentales. Explica que las filiales en EE.UU. tienen una relación mercantil con bufetes de abogados, ya que es la vía que se utiliza en este país para la obtención de información y gestión de contratos, subvenciones y ayudas. En EE.UU. es conveniente recordar que las actividades de lobby con el gobierno se encuentran plenamente legisladas y es imprescindible estar registrado además de aportar información sobre agenda, temas y cantidades involucradas. Sin embargo estas actividades en el ámbito europeo son de carácter voluntario y en otros ámbitos no existe ningún tipo de regulación. Por tanto se considera insuficiente la información que aporta INDRA en relación a este asunto, especialmente cuando la empresa es receptora de financiación pública española y europea en proyectos de I+D y, según indica, para 2014 se espera una inversión de unos 40 millones de euros financiada un 30% con créditos blandos y subvenciones de I+D de las administraciones públicas española y europea²³.

A la vista de la falta de información sobre esta materia se podría pensar que la información que aporta está relacionada más con una obligación que con un ejercicio de transparencia y se recomienda avanzar hacia una información menos enfocada en los compromisos y focalizada en políticas y procedimientos implantados y resultados de los mismos.

4.7. Protección de los consumidores

La información sobre protección de los consumidores es escasa dada la actividad que realiza, en la que los servicios que presta quedan regulados mediante contratos en base a requerimientos fijados por el propio cliente.

INDRA se compromete a pesar de ello a favorecer el libre mercado y la competencia justa y enumera las diferentes políticas encaminadas en este sentido: política sobre cortesía profesional, la política de donaciones y patrocinios, la política sobre conflictos de interés o la política sobre subvenciones y ayudas públicas.

En relación con la responsabilidad sobre el producto indica que desarrolla soluciones y servicios personalizados a los clientes con atención especial a los requisitos específicos marcados por la legislación aplicable. También que cuenta con políticas e iniciativas para asegurar el respeto a

²² Indra, un gigante al servicio del estado. <http://quienmanda.es/posts/indra>

²³ Informe Anual 2013, página 18.

los derechos de sus clientes y gestionar adecuadamente la relación con ellos, aunque no especifica cuales y también se echa de menos información más amplia sobre la gestión de residuos.

El 91,2% de las ventas de INDRA proceden de sociedades certificadas bajo la norma ISO 9001 y en 2013 ha continuado extendiendo su sistema de gestión de la calidad: se han certificado los sistemas de calidad de las sociedades de Italia, Australia, Filipinas, México y Colombia.

En relación con la responsabilidad sobre el consumidor se compromete con un marketing responsable en todas las comunicaciones con sus clientes y en sus múltiples soportes con información objetiva, clara y veraz.

También cuenta con una política sobre seguridad de la información que presta especial atención a los derechos de propiedad intelectual e industrial de la empresa y de terceros, la integridad de los sistemas de información y la protección de datos. Durante 2013 ha renovado las certificaciones del Sistema de Gestión de Seguridad de Información (ISO 27001) y del Sistema de Gestión de Servicios de TI (ISO 20000-1). En el cuadro de mando se indica que ha habido una reclamación de cliente relacionada con la seguridad de la información, pero no informa de la causa ni el resultado de la gestión.

Sobre la Ley Orgánica de Protección de Datos informa que se han renovado las auditorías bienales de LOPD²⁴ de las sociedades a las que le correspondía.

Informa de un procedimiento de tratamiento de las quejas y reclamaciones de clientes aunque no aporta ningún dato sobre su gestión o resultados.

Por último aporta el dato de una multa por importe de 4.340.824 euros por incumplimiento de leyes y regulaciones, sin embargo no indica ninguna información sobre la misma (ni motivo ni país de la multa). También indica que se han resuelto 5 casos a través de mecanismos de resolución de disputas, pero sin ninguna información de las mismas.

4.8. Gobierno corporativo

INDRA publica el informe anual de gobierno corporativo siguiendo el formato actualizado por la Comisión Nacional de Mercado de Valores (CNMV) y en el que se incluye al final del mismo un apartado sobre el grado de seguimiento de las recomendaciones de Gobierno Corporativo, establecidas por el Código Unificado de Buen Gobierno Corporativo (Código Conthe)²⁵.

Uno de los hechos más relevantes durante el 2013 es la entrada en el accionariado de la Sociedad Estatal de Participaciones Industriales (SEPI), entidad pública empresarial española con una participación al 31 de diciembre de 2013 del (20,14%). El resto de los accionistas de la sociedad son: Corporación Financiera Alba (11,32%); Fidelity Management & Research LLC (9,96); Invesco LTD (5,52%) y Casa Grande de Cartagena (4,00%).

Este cambio en el accionariado ha producido el cese de tres consejeros dominicales y el consiguiente nombramiento de nuevos consejeros dominicales en representación de los nuevos accionistas. La estructura del Consejo de Administración no ha variado, estando conformada por 2 consejeros ejecutivos, 5 consejeros dominicales y 7 consejeros independientes. Cumple con las recomendaciones del buen gobierno en cuanto a mayoría de consejeros externos y que los independientes constituyan al menos un tercio del consejo.

²⁴ Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal.

²⁵ CNMV. Circular 5/2013 de 12 de junio que establece los modelos de informe anual de gobierno corporativo de las sociedades anónimas cotizadas, de las cajas de ahorros y de otras entidades que emitan valores admitidos a negociación en mercados oficiales de valores y que es obligatorio desde el 1 de enero de 2014.

INDRA elabora un informe sobre la política retributiva de los consejeros y de la alta dirección. El informe es elevado a la Junta General de Accionistas para votación consultiva y se trata como punto separado del orden del día. Este aspecto ha quedado recogido en el nuevo Reglamento del Consejo de Administración de junio de 2013. El informe es público y se encuentra disponible en la web.

Informa que para la política que ha estado vigente hasta 2013 han sido asesorados por PwC y Egon Zehnder y para la revisión y propuestas que estarán vigentes hasta el ejercicio 2016 han recibido asesoramiento de Mercer, PwC y Spencer Stuart.

El informe de retribuciones aporta información amplia sobre la política, estructura de retribuciones y desglose individualizado por conceptos retributivos tanto de los consejeros por su condición de administradores como de los consejeros ejecutivos por pertenencia a la alta dirección. Para el resto de alta dirección (7 altos directivos), el informe de retribuciones no aporta información y hay que acudir al informe de gobierno corporativo y Cuentas Anuales Consolidadas²⁶ para conocer el dato de remuneración. Aporta información desglosada sólo de los 2 consejeros ejecutivos (Presidente y Consejero Delegado) y para el resto aporta el dato consolidado.

En relación a las cláusulas de blindaje se informa que los consejeros de la sociedad no tienen derecho a indemnización alguna en caso de terminación de sus funciones como consejero. También indica que los consejeros ejecutivos no tienen cláusulas de blindaje o indemnizatorias a su favor para el caso de extinción de su relación contractual, pero que sus contratos recogen la obligación de prestar sus servicios en régimen de plena disponibilidad así como un pacto de no concurrencia post- contractual por un periodo de dos años a partir de la finalización de su relación con la Sociedad y que son compensados anualmente con una cuantía de 0,75 veces su retribución total en base anual.

Se indica que 19 personas, entre altos directivos y directivos, son beneficiarias de indemnizaciones, cláusulas de garantía o de blindaje en sus contratos. El año pasado se informaba de 8. Este gran aumento en el número reportado se debe a que el modelo de IAGC aprobado por la Circular 5/2013²⁷ amplía el ámbito de aplicación de la obligación de transparencia a todos los cargos de administración o dirección y empleados. El modelo anterior sólo requería información para los miembros de alta dirección. Informa que los contratos han sido autorizados por el Consejo de Administración, previo informe favorable y propuesta de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo, y que se someten a la Junta General Ordinaria de Accionistas desde el ejercicio 2007.

INDRA ha acordado, en diciembre de 2013, introducir modificaciones en el sistema retributivo del Consejo de Administración de la Alta Dirección, en concreto, eliminación de las indemnizaciones por destitución en la Alta Dirección y su sustitución por un fondo de previsión (plan de prejubilación y ahorro a largo plazo instrumentado mediante un fondo de aportación definida externalizado en una compañía de seguros) que garantice importes similares y modificación de los contratos de la Alta Dirección, que será de aplicación para el periodo 2014-2016.

El Consejo de Administración cuenta con tres mujeres de un total de catorce consejeros lo que supone una presencia de mujeres del 21,42%. La primera fue elegida en 2005 y la última en el año 2008, desde entonces no ha habido nuevas incorporaciones de mujeres. El Reglamento del Consejo de Administración y la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo deben velar para que en los procesos de selección se apliquen criterios y políticas para favorecer la diversidad de género en la composición del consejo.

²⁶ Cuentas Anuales Consolidadas, pág. 112.

²⁷ Circular 5/2013, de 12 de junio, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, que establece los modelos de informe anual de gobierno corporativo de las sociedades anónimas cotizadas, de las cajas de ahorros y de otras entidades que emitan valores admitidos a negociación en mercados oficiales de valores.

INDRA dispone desde Octubre de 2009 de un Canal de denuncias "canal directo", accesible a través de la intranet para que todos los interesados puedan comunicar al Comité de Seguimiento del Código Ético y de Conducta Profesional, de forma segura y confidencial, las conductas irregulares, no éticas o ilegales que, a su juicio, se produzcan en el desarrollo de las actividades de la Sociedad. A su vez, dicho Canal también está habilitado para consultar cualquier duda de interpretación o aplicación del Código Ético y de Conducta Profesional. Informa que se han recibido 40 comunicaciones (frente a las 7 recibidas en 2012) por esta vía. Indica que han sido identificados dos casos de irregularidades cometidas por algunos profesionales, que obtenían beneficio propio de la gestión de proveedores de la Compañía y que se han resuelto con las correspondientes medidas disciplinarias.

No hay evidencia de la existencia de mecanismos similares para otros grupos de interés.

5. Conclusiones

La valoración global de la empresa es de **1,63**, situándose en el nivel de *información escasa*. La valoración de los contenidos de los distintos aspectos de la RSC y sobre la calidad de la información suministrada, es de **1,55**, situándose en un área de *información escasa*. La valoración de la información suministrada sobre el sistema de gestión empleado, es de **2,02**, situándose en el estadio de *información incompleta*.

El informe recoge información sobre el modelo de gobierno corporativo, el modelo de negocio y el desempeño en sostenibilidad. Además este año, como novedad, ha incorporado un análisis de los estados financieros y no financieros, previsiones de futuro y objetivos financieros para 2014. También, y siguiendo el camino iniciado en el informe de 2012, incluye información detallada sobre su estrategia a corto, medio y largo plazo con un análisis transversal con el contexto mundial en razón a tres factores críticos para la empresa: los clientes, la plantilla (denominado "talento") y la oferta de soluciones y servicios. Todos ellos interrelacionados con la contribución al entorno.

El informe ha mejorado en cuanto a claridad en la presentación de la información y su lectura facilita al lector conocer de manera rápida información que actualmente se reporta en publicaciones separadas (cuentas anuales, informe de gobierno corporativo, informe de gestión, informe de sostenibilidad o informe sobre retribuciones del consejo) dando mayor coherencia y unidad a la información.

Esta mejora en la estructura de la información, sin embargo no se refleja en una mejora en la calidad de los contenidos pues se siguen detectando, al igual que año anteriores, falta de desglose por país en materia de desempeño y algunos contenidos con poco desarrollo más allá de los compromisos adquiridos.

En concreto, en materia de fiscalidad se valora muy positivamente la información aportada sobre su estrategia fiscal y su operativa en paraísos fiscales, sin embargo, el no aportar información desglosada de los impuestos pagados o las subvenciones recibidas por país limita conocer cuál es el grado de contribución al desarrollo con las comunidades en las que opera. Por tanto se recomendaría que INDRA hiciera el mismo ejercicio de transparencia que en el caso de los paraísos fiscales dado que ambos aspectos inciden directamente sobre la credibilidad de sus compromisos con el desarrollo de los países y con el compromiso de transparencia.

En relación con el desempeño medioambiental INDRA aporta información más clara sobre sus compromisos, las medidas tomadas y objetivos futuros marcados, sin embargo, pese a que indica que el alcance de los datos es del 100%, la realidad es que la mayoría de los datos que aporta están referidos a los centros certificados. Como aspecto positivo la compañía marca objetivos para disponer de mejor información ambiental y mejorar el alcance de la misma.

En materia de Derechos Humanos, al igual que años anteriores, la información sigue siendo muy limitada. Existen compromisos de respeto de los derechos humanos sin embargo la información sobre el desempeño no muestra avances. Además se sigue poniendo en evidencia que INDRA obvia el posible impacto sobre los derechos humanos de su segmento de Seguridad y Defensa, pese a que manifieste que cumple con la legislación en cuanto a la exportación de material de defensa. También la gestión de los DDHH en la cadena de valor se ha quedado estancada y traslada sus objetivos a 2014.

También se echa de menos información más clara sobre procedimientos que aseguren el respeto de los derechos de los trabajadores en todos los países en los que opera, pues tal y como se ha mencionado anteriormente un porcentaje elevado de sus trabajadores de fuera de España no se encuentran cubiertos por convenios colectivos.

En relación al desempeño de la empresa en temas de corrupción, aparte de los compromisos expresados y mencionados previamente en el análisis, se echa en falta información más detallada sobre políticas y procedimientos. Aunque sus posicionamientos sobre relación con gobiernos, partidos políticos y lobbys son claros, se echa de menos una explicación más pormenorizada de mecanismos y controles en estos ámbitos, así como el detalle de su desempeño.

INDRA elabora su informe anual bajo las directrices de G4 de Global Reporting Initiative en el nivel de conformidad exhaustivo y según la norma AA1000. Además indica que sigue las líneas marcadas por el nuevo Marco de trabajo del Comité Internacional de Informes Integrados (IIRC) desde que se incorporó al programa piloto en 2011.

Relacionado con la definición de los contenidos y en concreto con la inclusividad de los grupos de interés, se indica que cuenta con canales de comunicación con la mayoría de sus grupos de interés e informa que tiene diversos sistemas periódicos de consulta con los accionistas, empleados, clientes y proveedores y que adicionalmente existe una comunicación con las instituciones del conocimiento y con la sociedad. También indica que la elaboración del informe se realiza con la participación de los responsables internos de las relaciones con cada grupo de interés.

Para identificar los asuntos relevantes para los grupos de interés realiza un estudio de materialidad previo a la realización del informe en el que se analizan diferentes fuentes externas (medios comunicación, inversores, prescriptores) e internas (prioridades del Plan Director de Responsabilidad Corporativa, encuestas de satisfacción a grupos e interés, recomendaciones surgidas durante el proceso de verificación). Informa que 16 son los aspectos materiales que se han priorizado por su relevancia para ser incluidos en el informe. Como aspecto positivo, INDRA, este año detalla cómo da respuesta a los aspectos relevantes identificados y cuáles son los indicadores de medición del rendimiento.

Se echa en falta mayor concreción de los mismos, es decir, además de que asuntos son materiales, dónde son materiales y para quién, pues como la misma empresa explica el objetivo es "identificar y justificar qué asuntos interesan a los grupos de interés de la compañía y en qué eslabón de la cadena de generación de valor son significativos, y, por tanto, constituyen posibles oportunidades o riesgos para la reputación y la confianza en la compañía". Además, aunque la empresa expone los indicadores que miden el rendimiento, la información cuantitativa no siempre es aportada.

INDRA explica en su informe la relación entre la sostenibilidad y la estrategia de la organización, sin embargo, esto mismo no sucede a la hora de aportar información sobre los diferentes desempeños ya que para la mayoría de los indicadores (a excepción de algunos indicadores medioambientales y laborales) no existe un desglose por país que permita conocer el impacto real de la compañía en los diferentes contextos geográficos.

La empresa afirma que el alcance de la información presentada contempla todas las sociedades de la compañía, excepto en aquellos casos en los que se indica lo contrario. Al igual que en

años anteriores incluye un cuadro de mando de sostenibilidad al final de la memoria en el que se define por indicador el alcance del dato desde el año 2009. Para la mayoría de los indicadores el alcance sigue mejorando siendo para muchos de ellos un 100%, sin embargo para indicadores que el alcance no es completo o incluso inferior al año anterior no explica que filiales o actividades se encuentran fuera del alcance y los motivos de su exclusión. Este aspecto limita la comparación entre años y el entendimiento sobre el grado de implantación de las políticas de RSC y su coherencia con el principio de exhaustividad.

También relacionado con la exhaustividad está la inclusión de los aspectos identificados como materiales. Como ya se ha mencionado previamente, INDRA no presenta en el informe con la misma profundidad los temas identificados como materiales²⁸. Ejemplo de ello es que algunos aspectos como los Derechos Humanos que más allá de la mención de compromisos no se profundiza en mecanismos que aseguren su cumplimiento ni en datos sobre su desempeño.

Como aspecto positivo, INDRA ha incorporado nuevos indicadores en el cuadro de mando relacionados con sostenibilidad en la cadena de valor en la que se incorpora temas de derechos humanos como es el porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a Derechos Humanos y número de reclamaciones sobre Derechos Humanos que se han presentado, abordado y resuelto mediante criterios formales de reclamación. Aunque este año no se aportan datos se espera que así sea en próximas ediciones del informe.

La comparabilidad de la información no siempre es fácil, ya que por un lado y como se menciona previamente, el alcance de los datos varía de un año a otro en algunos casos y no se explica los motivos de la variación. Por otro lado el desglose geográfico de los datos se realiza por región y en 2013 se ha modificado, aspecto que dificulta la comparación de los datos aportados con años anteriores y que genera confusión pues unas veces aporta datos para las regiones: España, resto UE, Latinoamérica, África-Asia-Pacífico y Norteamérica. En otros indicadores las regiones se agrupan por: España, Latinoamérica, Europa-Norteamérica, Asia-Oriente Medio-África.

Se aprecia en ocasiones falta de precisión en la información, presentándose información cualitativa de manera muy positiva cuando el detalle de la información cuantitativa aporta datos que no son tan favorables. Tal es el caso de la presentación de la información sobre disminución de las emisiones de CO₂ o la información sobre porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.

Por último, la información económica, social y medioambiental que contiene el Informe Anual ha sido verificada externamente por un tercero independiente (KPMG). Entre las recomendaciones indicadas por el verificador destacan seguir avanzado en la identificación de los asuntos relevantes considerando toda la cadena de valor y en la respuesta a las necesidades de los grupos de interés.

²⁸ Informe Anual 2013, página 166.